



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Desktop Edition Help

Interactions par SMS et MMS

Sommaire

- 1 Interactions par SMS et MMS
 - 1.1 SMS en mode Page
 - 1.2 SMS en mode Session
 - 1.3 Traitement d'une interaction en mode Session SMS
 - 1.4 Zone Transcription SMS
 - 1.5 Transfert d'une session SMS
 - 1.6 Traitement d'une interaction en image MMS
 - 1.7 Ressources connexes

Interactions par SMS et MMS

[Modifié : 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Le service d'envoi de messages courts (SMS - Short Message Service) est un composant de messagerie texte destiné à la communication vocale et Internet. Ce service vous permet d'échanger des messages texte avec un contact par le biais de votre ordinateur. En règle générale, un contact envoie un SMS à partir d'un appareil mobile, une interface Web ou un client de messagerie électronique.

Par définition, les messages SMS sont des *messages courts*. Workspace prend en charge 160 caractères par message. Si vous essayez d'envoyer un message qui dépasse cette limite, d'autres messages seront envoyés afin de prendre en compte l'intégralité du message.

Le service d'envoi de messages multimédia (MMS - Multimédia Message Service) est un composant de messagerie multimédia destiné à la communication vocale et Internet. Dans Workspace, les MMS vous permettent de recevoir des images envoyées à votre centre de contact à partir d'un appareil mobile, une interface Web ou un client de messagerie électronique. Les images s'affichent sous forme de miniatures. Pour afficher l'image en taille réelle, double-cliquez dessus ou cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez **Ouvrir** dans le menu contextuel. Elle s'ouvre dans l'application par défaut spécifiée dans le système d'exploitation Windows. Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez sauvegarder l'image en cliquant sur l'icône **Sauvegarder** présente sur l'image ou en cliquant dessus avec le bouton droit et en sélectionnant **Sauvegarder** dans le menu contextuel. [Ajouté : 8.5.110.13]

Workspace prend en charge les modes suivants :

- **Page** : vous recevez un seul SMS entrant auquel vous pouvez envoyer une réponse ou que vous pouvez traiter différemment. Vous pouvez également recevoir les images à partir d'un contact.
- **Session** : vous recevez un SMS entrant qui lance une session de discussion (Chat) avec un contact. Une session SMS est une communication bilatérale en temps différé entre vous et votre contact par l'intermédiaire de votre ordinateur.

S'il existe des **interactions récentes ou en cours** pour le contact actuel, le nombre d'interactions en cours s'affiche en regard de l'état de connexion de l'interaction.

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement. [Ajouté : 8.5.109.16]

Important

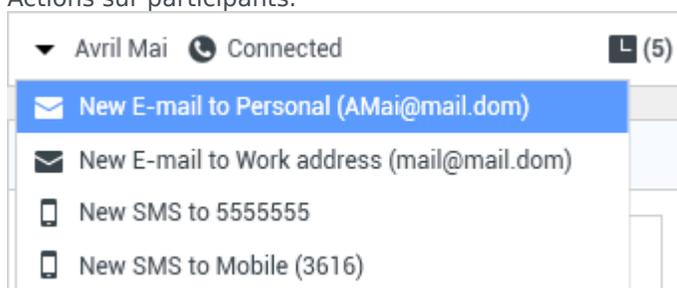
En cas de problème avec votre centre de contact et de perte de connexion aux serveurs qui gèrent les interactions, certaines fonctions peuvent être temporairement indisponibles ou votre interaction avec un contact peut être perdue. Workspace affiche des messages système vous informant de l'état de chacun de vos canaux de médias disponibles.

SMS en mode Page

En mode Page, un seul SMS est reçu sur votre Bureau. Vous pouvez soit y répondre, soit le traiter différemment, comme vous le feriez avec des interactions par e-mail. Vous n'êtes pas connecté en temps réel à votre contact. Le texte saisi par votre contact apparaît dans votre fenêtre Session SMS et sur son propre appareil. Le texte saisi et envoyé à partir de la fenêtre Session SMS est affiché sur l'appareil du contact.

La fenêtre Interaction Page SMS vous permet d'effectuer diverses tâches relatives aux SMS, notamment :

- **Envoyer une réponse** au contact. Dès que vous cliquez sur Envoyer, la fenêtre Interaction Page SMS se ferme et l'interaction est automatiquement marquée comme étant terminée.
- Ouvrez la miniature d'une image dans l'application de visualisation d'images par défaut sur votre poste de travail.
- () **Transférer instantanément** le SMS.
- Sélectionner **Marquer comme terminé** pour l'interaction en cours. Cette action ferme la fenêtre d'interaction sans envoyer de réponse.
- Définir un **code de disposition**
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- Lancer une consultation ():
 - **Vocale** (contacts et cibles internes).
 - **MI** (cible interne uniquement).
- **Appeler** l'expéditeur si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone dans la transcription SMS pour établir un appel.
- Envoyer un **e-mail** à l'expéditeur, si une adresse électronique figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur une adresse électronique dans la transcription SMS pour envoyer un e-mail.
- Planifier un rappel : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [Ajouté : 8.5.111.21]
- Fusionner l'interaction avec d'autres médias (e-mail, voix et SMS, par exemple) en utilisant le menu Actions sur participants.



- Afficher et gérer l'**historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [**Modifié** : 8.5.117.18].
- Masquer ou afficher les commandes et les informations relatives à l'interaction en cours en cliquant sur le bouton permettant de développer ou de réduire la vue Interaction :

Réduire	
Développer	

- Utiliser une **réponse standard**.

Traitement d'une interaction en mode Page SMS

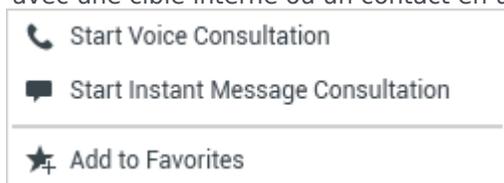
Lorsque vous acceptez une interaction en mode Page SMS, la fenêtre correspondante s'affiche.

Le nom du contact, le numéro de téléphone d'où l'appel a été émis et la durée écoulée de l'interaction sont affichés en haut de la fenêtre.

Des informations sur l'état de connexion sont affichées en regard du menu déroulant du contact. Utilisez ce menu pour appeler le contact si son numéro de téléphone est disponible dans votre base de données de contacts.

La barre d'outils SMS se situe au-dessus de la zone **Transcription SMS**. Vous pouvez l'utiliser pour effectuer les opérations suivantes :

- **SMS instantané - Transfert** : cliquez sur **SMS instantané - Transfert** () pour rediriger (**transférer**) l'interaction par SMS en cours vers une cible interne en utilisant **Team Communicator**.
- **Consultation** : cliquez sur **Lancer une consultation** () pour lancer une consultation **MI** ou **vocale** avec une cible interne ou un contact en utilisant **Team Communicator**.



- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [**Ajouté** : 8.5.111.21]
- **Marquer comme terminé** : cliquez sur **Marquer comme terminé** () pour l'interaction en cours afin de mettre fin à l'interaction et de fermer la fenêtre Interaction en mode Page SMS. Selon la configuration de votre compte, vous devrez peut-être indiquer un code de disposition pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**. Le bouton **Marquer comme terminé** apparaît dès que l'interaction par SMS en mode Page est affichée.

SMS en mode Session

Au cours d'une session SMS, vous et votre contact échangez un certain nombre de SMS. Vous saisissez du texte dans l'interface de la fenêtre Session SMS et la fenêtre conserve une liste déroulante des messages que vous et votre contact avez envoyés. Aucune notification de saisie n'est envoyée au cours d'une session SMS, car vous n'êtes pas connecté en temps réel à votre contact. Le texte saisi par votre contact apparaît dans votre fenêtre Session SMS et sur son propre appareil. Le texte saisi et envoyé à partir de la fenêtre Session SMS est affiché sur l'appareil du contact.

Contrairement au mode Page, vous restez propriétaire de l'interaction jusqu'à ce que vous cliquiez sur **Terminé** ou jusqu'à l'expiration de la minuterie de l'échange. L'intervalle de temporisation est configuré par votre administrateur. Si aucun SMS n'est échangé pendant un laps de temps spécifié, la session prend fin. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la session.

La fenêtre Interaction de session SMS simule une interaction par Chat. Elle vous permet de traiter de nombreuses tâches relatives aux sessions SMS, notamment :

- Envoyer une réponse au contact.
- () Transférer instantanément le SMS.
- Sélectionner **Marquer comme terminé** pour l'interaction en cours.
- Définir un **code de disposition**
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- Lancer une consultation () :
 - **Vocale** (contacts et cibles internes).
 - **MI** (cible interne uniquement).
- **Appeler** l'expéditeur si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone dans la transcription SMS pour établir un appel.
- Envoyer un **e-mail** à l'expéditeur, si une adresse électronique figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur une adresse électronique dans la transcription SMS pour envoyer un e-mail.
- Planifier un rappel : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [Ajouté : 8.5.111.21]
- Afficher et gérer l'**historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [Modifié : 8.5.117.18].
- Utiliser une **réponse standard**.

Traitement d'une interaction en mode Session SMS

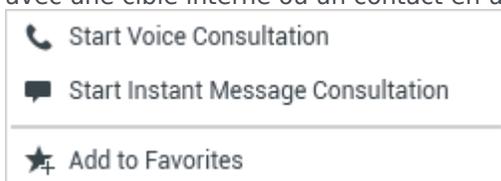
Lorsque vous acceptez une interaction en mode Session SMS, la fenêtre correspondante s'affiche.

Le nom du contact, le numéro de téléphone d'où l'appel a été émis et la durée écoulée de l'interaction sont affichés en haut de la fenêtre.

Des informations sur l'état de connexion sont affichées en regard du menu déroulant du contact. Utilisez ce menu pour appeler le contact si son numéro de téléphone est disponible dans votre base de données de contacts.

La barre d'outils de la session SMS se situe au-dessus de la zone **Transcription SMS**. Vous pouvez l'utiliser pour effectuer les opérations suivantes :

- **SMS instantané - Transfert** : cliquez sur **SMS instantané - Transfert** () pour rediriger (**transférer**) l'interaction par SMS en cours vers une cible interne en utilisant **Team Communicator**.
- **Consultation** : cliquez sur **Lancer une consultation** () pour lancer une consultation **MI** ou **vocale** avec une cible interne ou un contact en utilisant **Team Communicator**.



- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [**Ajouté** : 8.5.111.21]
- **Marquer comme terminé** : cliquez sur **Marquer comme terminé** () pour l'interaction par SMS en mode Session en cours afin de mettre fin à l'interaction et de fermer la fenêtre d'interaction par SMS en mode Session. Selon la configuration de votre compte, vous devrez peut-être indiquer un code de disposition pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**. Le bouton **Marquer comme terminé** apparaît dès que l'interaction par SMS en mode Session est affichée.

Zone Transcription SMS

La zone Transcription SMS affiche le contenu des SMS que vous échangez avec votre contact, des informations système, telles que les noms des participants qui se joignent à la session et la quittent, ainsi que l'heure de chaque événement et message. Un codage couleur est utilisé pour le système et le contenu des messages de chaque participant, ce qui vous permet de distinguer visuellement l'auteur de chaque message. Vous pouvez sélectionner et copier du texte à partir de la transcription SMS.

Si le SMS contient un numéro de téléphone ou une adresse e-mail, vous pouvez cliquer sur cet élément pour lancer une interaction vocale ou par e-mail, respectivement.

URL et sécurité

[Ajouté : 8.5.121.03] Parfois, des URL (liens vers des sites Web) sont envoyées par un contact. Les URL présentes dans la transcription SMS sont toujours affichées sous la forme d'adresses réelles. Les contacts ne peuvent pas envoyer une URL déguisée dans le but de vous diriger vers un site Web malveillant. Vous pouvez visionner l'URL avant de cliquer dessus. Si vous passez le pointeur de votre souris sur l'URL, une info-bulle s'affiche et vous permet de voir l'adresse.

Zone Message d'un SMS

La zone de saisie Message d'un SMS vous permet de saisir votre message, d'en afficher un aperçu et d'en vérifier l'orthographe avant de l'envoyer à votre contact. Cette zone de saisie vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Saisir du texte.
- Copier, coller et sélectionner du texte en utilisant le menu contextuel.
- Afficher la bibliothèque de **réponses** standard et insérer une réponse dans l'interaction par e-mail ou insérer automatiquement une réponse en saisissant un mot-clé de **raccourci** prédéfini.
- Vérifier l'**orthographe** du contenu de votre message.

Si vous tentez d'envoyer un message contenant un mot mal orthographié, votre système peut être configuré pour afficher une boîte de dialogue d'avertissement qui vous demande si vous souhaitez envoyer le message sans apporter de corrections aux éventuelles fautes d'orthographe. Cliquez sur **Oui** pour envoyer le message quand même, ou sur **Non** pour retourner au message et corriger les mots mal orthographiés. [Ajouté : 8.5.105.12]

Transfert d'une session SMS

Pour transférer un SMS ou une session SMS que vous avez acceptée, procédez comme suit :

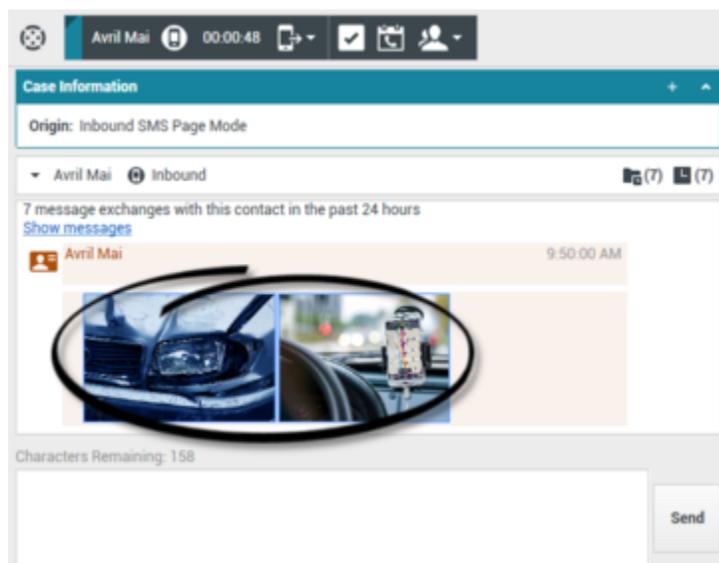
1. Cliquez sur le bouton **SMS instantané - Transfert** (). **Team Communicator** apparaît.
2. Sélectionnez une cible de transfert.
3. Sélectionnez **SMS instantané - Transfert**.

Si la cible accepte l'interaction, la fenêtre de l'interaction se ferme sur votre Bureau.

Si la cible refuse l'interaction, un message d'erreur vous en informe.

Traitement d'une interaction en image MMS

[Ajouté : 8.5.110.13] Lorsque vous acceptez une interaction MMS, la fenêtre en mode Page SMS s'affiche. Elle contient une image miniature pour chaque image reçue et chaque texte envoyé par le contact.



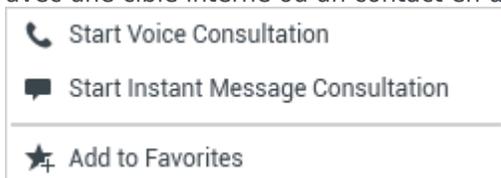
Vous pouvez envoyer une réponse à l'expéditeur sous forme d'un SMS. Vous ne pouvez pas envoyer d'image à un contact.

Le nom du contact, le numéro de téléphone d'où l'appel a été émis et la durée écoulée de l'interaction sont affichés en haut de la fenêtre.

Des informations sur l'état de connexion sont affichées en regard du menu déroulant du contact. Utilisez ce menu pour appeler le contact si son numéro de téléphone est disponible dans votre base de données de contacts.

La barre d'outils SMS se situe au-dessus de la zone **Transcription SMS**. Vous pouvez l'utiliser pour effectuer les opérations suivantes :

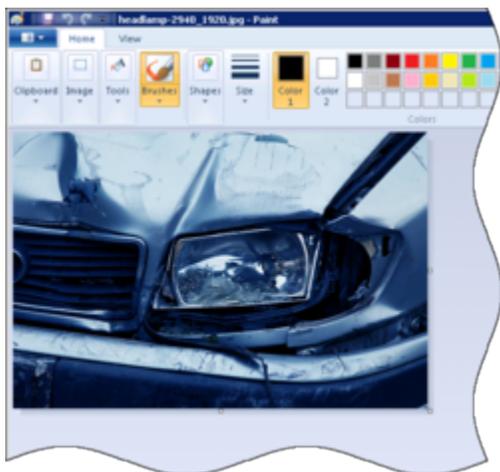
- **SMS instantané - Transfert** : cliquez sur **SMS instantané - Transfert** () pour rediriger (**transférer**) l'interaction par SMS en cours vers une cible interne en utilisant **Team Communicator**.
- **Consultation** : cliquez sur **Lancer une consultation** () pour lancer une consultation **MI** ou **vocale** avec une cible interne ou un contact en utilisant **Team Communicator**.



- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir [Rappel Genesys](#). [Ajouté : 8.5.111.21]
- **Marquer comme terminé** : cliquez sur **Marquer comme terminé** () pour l'interaction en cours afin de mettre fin à l'interaction et de fermer la fenêtre Interaction en mode Page SMS. Selon la configuration de votre compte, vous devrez peut-être indiquer un code de disposition pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**. Le bouton **Marquer comme terminé** apparaît dès que l'interaction par SMS en mode Page est affichée.

Pour afficher une image, double-cliquez sur la miniature d'une image ou cliquez avec le bouton droit dessus et sélectionnez **Ouvrir** dans le menu contextuel pour ouvrir l'image dans l'application de visualisation d'images par défaut sur votre poste de travail.

Pour sauvegarder une image (si vous disposez des autorisations appropriées), cliquez sur l'icône **Sauvegarder** de l'image ou cliquez avec le bouton droit sur l'image et sélectionnez **Sauvegarder** dans le menu contextuel.



Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An SMS or MMS Interaction \(Gestion d'une interaction par SMS ou MMS\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)

- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)